

Indice

Prefazione , di <i>Fra Pascual Piles</i>	pag.	9
Introduzione	»	13
1. Il carisma dell'Ospitalità , di <i>Fra Giampietro Luzzato</i>	»	15
1. L'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio	»	15
1.1. <i>Siamo un Ordine religioso di Fratelli</i>	»	15
1.2. <i>Carisma dell'Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Dio "Fatebenefratelli"</i>	»	17
2. Principi fondamentali	»	18
3. Carisma e missione	»	19
3.1. <i>Il carisma dell'Ordine: l'Ospitalità nel "villaggio globale"</i>	»	19
3.1.1. I collaboratori	»	22
3.2. <i>Realtà diverse</i>	»	23
3.3. <i>La missione dell'Ordine: una realtà dinamica</i>	»	24
4. La vocazione	»	25
4.1. <i>La vocazione religiosa e il carisma dell'Ospitalità</i>	»	25
5. Il cammino di Ospitalità	»	26
6. Il cambiamento d'epoca	»	27
6.1. <i>La globalizzazione e la regionalizzazione</i>	»	27
6.2. <i>La post-modernità</i>	»	27
7. Possibilità e minacce	»	28
8. Nuove forme di presenza	»	29

9. Attenzione ai segni dei tempi	pag.	30
10. Nuove risposte alle necessità dell'uomo e della società	»	31
11. Pastorale ospedaliera: dono di Ospitalità	»	31
12. Umanizzazione come Ospitalità	»	32
13. La gestione delle opere	»	33
14. Formazione	»	34
15. Il ruolo dei laici	»	34
15.1. <i>Uniti ai nostri collaboratori</i>	»	34
16. Validità delle nostre risposte	»	36
16.1. <i>La nostra società tecnicizzata</i>	»	36
16.2. <i>La nostra società industrializzata</i>	»	37
16.3. <i>Divari e rapporti: Nord/Sud/Est</i>	»	37
16.4. <i>Il contributo dell'Ordine e delle sue opere</i>	»	38
2. L'impegno del Centro Studi e Formazione "Fra Pierluigi Marchesi" e il suo percorso di certificazione, di Catia Gualco	»	39
1. Origine, obiettivi e funzioni	»	39
1.1. <i>Presupposti della formazione</i>	»	39
1.2. <i>I contenuti della formazione</i>	»	41
1.3. <i>Rapporti con le Istituzioni e necessità di accreditamento e certificazione</i>	»	41
1.4. <i>Opportunità della creazione di una rete di supporto ai Centri di cura e assistenziali</i>	»	42
2. Il CSeF, oggi	»	42
3. L'applicazione al CSeF della norma UNI EN ISO 9001:2000	»	44
3.1. <i>Il Sistema di gestione per la qualità</i>	»	44
3.2. <i>La responsabilità della Direzione</i>	»	46
3.3. <i>La gestione delle risorse</i>	»	47
3.4. <i>La realizzazione del prodotto</i>	»	48
3.5. <i>Misurazioni, analisi e miglioramento</i>	»	52
3. Valori e servizi alla persona, di Cesare Kaneklin e Giuseppe Scaratti	»	55
1. La provocazione di senso del riferimento ai valori	»	55
2. Il senso dei valori	»	58

3. Il valore del senso di ciò che si produce	pag.	62
4. L'estetica dei servizi: recuperare visibilità	»	66
5. L'etica dei servizi: valori, idealizzazione, immaginazione	»	70
6. Indicazioni per una pratica della generazione di valore	»	75
7. Conclusioni: le condizioni per liberare immaginazione	»	78
4. Dimensioni immateriali del lavoro: il ruolo del benessere organizzativo, di Nicola A. De Carlo	»	85
1. Immaterialità diffusa e prevalente	»	85
2. Il benessere individuale e sociale	»	86
2.1. <i>Dimensione soggettiva</i>	»	86
2.2. <i>Dimensione collettiva</i>	»	88
2.3. <i>Relazione fra persona e contesto</i>	»	90
3. Il benessere organizzativo	»	92
3.1. <i>Valori, autonomia e creatività</i>	»	92
3.2. <i>Dalle origini ad oggi</i>	»	93
3.3. <i>Cambiamenti in atto</i>	»	95
4. Alcune criticità	»	96
4.1. <i>Precarietà per la persona e per le organizzazioni</i>	»	96
4.2. <i>Lo sanno gli uomini di buona volontà</i>	»	97
4.3. <i>Buone pratiche</i>	»	99
5. Le determinanti organizzative	»	100
5.1. <i>La cultura organizzativa</i>	»	100
5.2. <i>Il clima organizzativo</i>	»	102
5.3. <i>Il perceived organizational support (POS)</i>	»	104
5.4. <i>L'efficacia collettiva</i>	»	105
6. Le conseguenze positive e negative	»	105
6.1. <i>La soddisfazione lavorativa</i>	»	105
6.2. <i>Il commitment organizzativo</i>	»	106
6.3. <i>L'altruismo</i>	»	107
6.4. <i>Il conflitto</i>	»	108
6.5. <i>Il turnover</i>	»	109
6.6. <i>Il disagio, lo stress, il burnout</i>	»	109
6.7. <i>Il mobbing</i>	»	110

5. La formazione come prevenzione: disagio organizzativo, stress, burnout , di <i>Santo Di Nuovo, Laura Dal Corso e Alessandra Falco</i>	pag.	113
1. Dal carisma all'aiuto professionale	»	113
2. La relazione di aiuto: un "incontro" tra persone basato sulla responsabilità	»	117
3. Disagio, stress e burnout come rischio nelle professioni dell'aiuto	»	118
3.1. <i>Il disagio nell'organizzazione</i>	»	121
3.2. <i>Dallo stress organizzativo alla sindrome del burnout</i>	»	125
3.3. <i>Recenti contributi teorici e applicativi sul burnout</i>	»	128
3.4. <i>Dalle cause alle conseguenze del burnout</i>	»	132
4. La formazione come prevenzione del disagio	»	136
Appendice 1 – Manuale della qualità del CSeF	»	143
Appendice 2 – Procedura "Gestione delle attività formative" del CSeF	»	169
Bibliografia	»	177
Gli Autori	»	191